

# Лекція 9

## Особистість в умовах конфлікту

### План

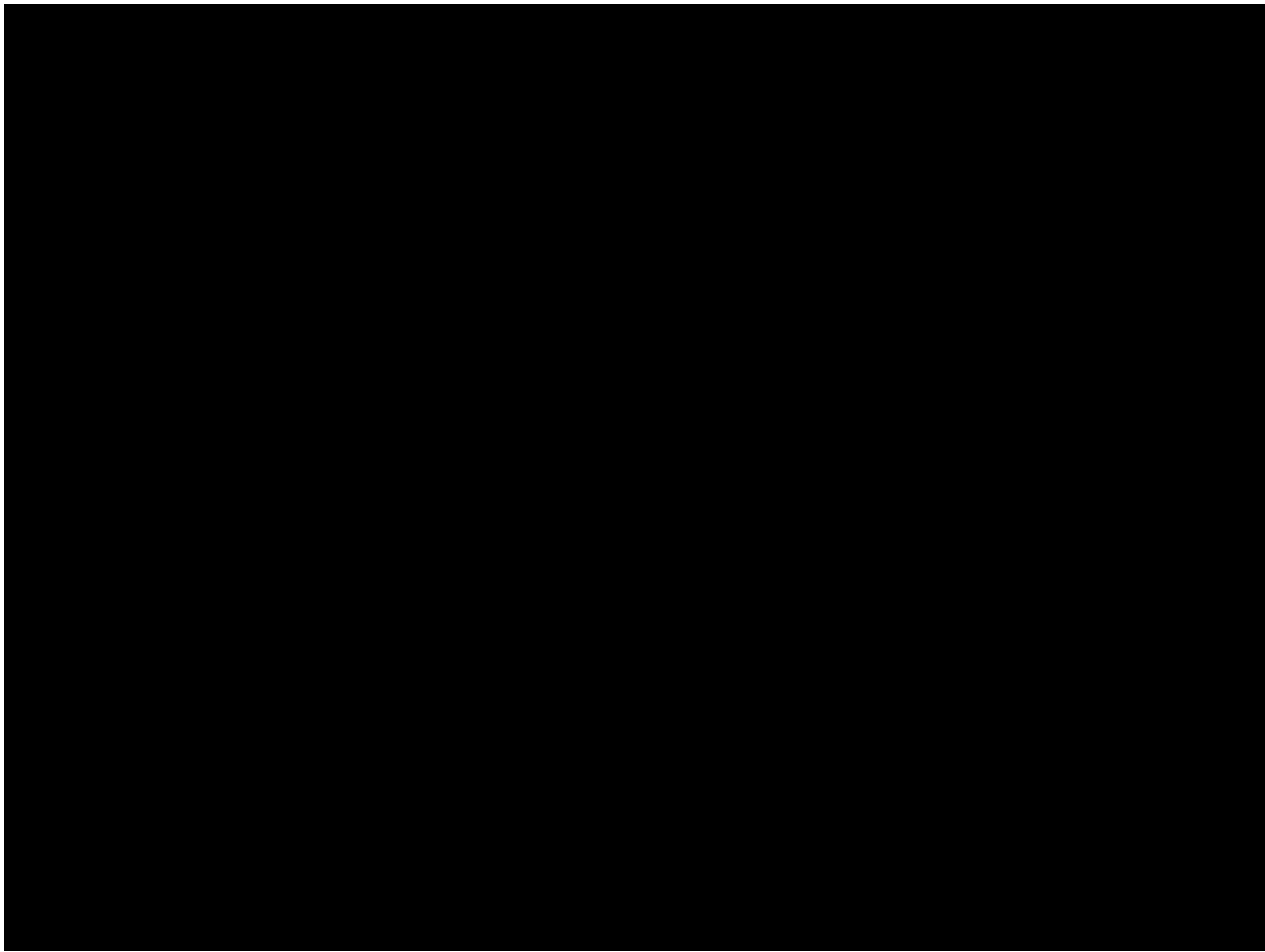
1. Психологічні особливості типів темпераменту.
2. Поєднуваність типів темпераменту.
3. Інтроверсія та екстраверсія типів темпераментів за К. Юнгом.
4. Типи конфліктних особистостей.
5. Конфліктогенні типи особистості за Дж. Г. Скоттом.
6. Стратегії поведінки особистості в конфлікті.

- **Індивідуальні завдання**

- 1. Поняття конфліктогенів.
- 2. Теорії акцентуації особистості (К. Леонгард, А. Лічко) у практиці вирішення юридичного конфлікту.
- 3. Психологічний захист особистості в ситуації юридичного конфлікту.
- 4. Психологія переговорного процесу у розв'язанні конфліктів. Моделі поведінки сторін та маніпулятивні технології.
- 5. Різновиди учасників конфлікту за способом прийняття рішень.
- 6. Акцентуйовані типи: гіпертимний, дистимічний, циклоїдний, демонстративний, збудливий, застряваючий, педантичний, тривожний, екзальтований, інтровертний, конформний.
- 7. Характеристика комунікативного, інтерактивного та перцептивного аспектів спілкування юриста в конфліктній ситуації.
- 8. Невербальні засоби спілкування в конфліктній ситуації.
- 9. Самооцінка раціональної поведінки в умовах конфлікту.
- 10. Технології стратегій і тактик у переговорному процесі.
- 11. Медіація як форма втручання в конфлікт. Професія медіатора.
- 12. Вирішення конфліктів online.

## 11. Психологія та особливості типів темпераменту

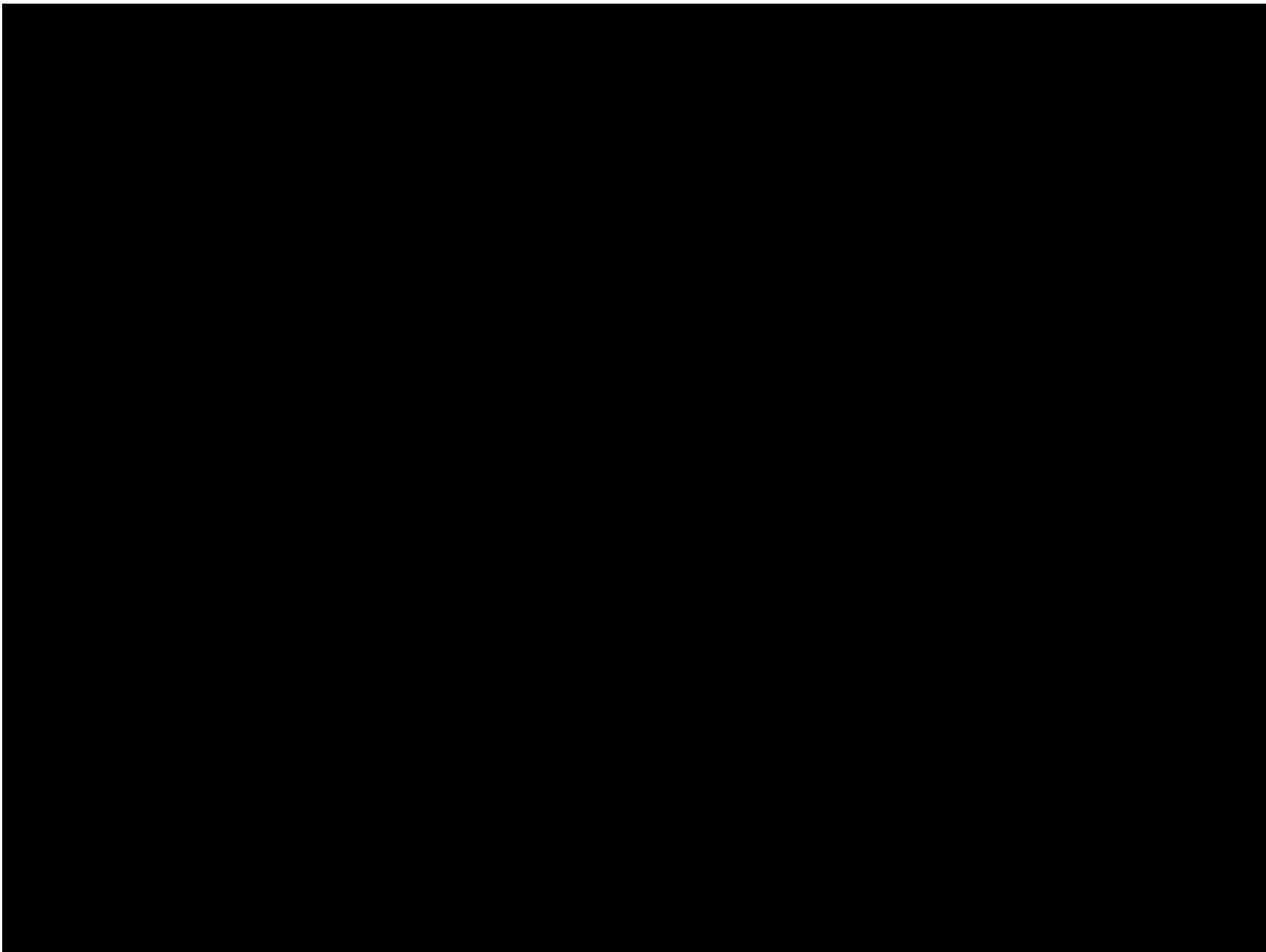
- Будь-яке втручання або обставина, що створює перешкоду для досягнення мети дії чи її перерву, називається **блокадою**.
- Загальноприйнятим є поділ темпераменту людей, залежно від вроджених якостей їх нервової системи, на чотири типи:
  - - холерики, сангвініки;
  - - флегматики та меланхоліки.
- Темпераменти (від гр. “змішувати”, вперше вжив Гіппократ) позначаються на характері спілкування та особливостях поведінки в конфліктах.
- **Холеричний темперамент** (від гр. «жовч») характеризується підвищеною збудженістю, неврівноваженістю, бурхливими емоціями, різкістю, часто буває агресивним. «Це сильно неврівноважений тип» (І.П. Павлов). «Вибуховий» тип характеру. У стосунках з людьми холерики надто експресивні, виразні, поведінка їх непередбачувана, емоційна. Оточенню вони здаються яскравими натурами, але їхній настрій не буває сталим, характерні перепади від симпатій до антипатій. У конфліктах вони схильні до бурхливих емоційних спалахів, різких змін настрою, агресивності, не контрольованості дій і емоцій.
- Найбільшу вигоду від діяльності холерика в конфліктній ситуації можна отримати, якщо постійно забезпечувати йому зміну характеру діяльності, проблем, завдань.
- *Історичні постаті* цього типу х-ру: Петро 1, Пушкін, Суворов, Менделєєв.



- **Сангвінічний темперамент** (від гр. «кров») також відзначається помітною психічною активністю, жвавістю, рухливістю, швидко реагує на зміни ситуації. Може бути поривчастим, а може бути і врівноваженим. Сильні як процеси збудження, так і гальмування. Має високу працездатність і дисциплінованість, легко переключається на нову справу, в роботі довго не втомлюється. У сангвініка швидка, добре розвинена мова. Хороший співрозмовник, оратор, прекрасно почуває себе на публіці. Товарииськість та неконфліктність сангвіників створюють умови доброзичливого клімату в робочих стосунках.
- Щодо поведінки у конфлікті - це найсприятливіший з усіх типів: сангвініки добре приспособуються до зміни обставин, порівняно легко переживають невдачі та неприємності.
- Негативні риси: багато обіцяє, але не завжди тримає слово.
- *Історичні постаті* цього типу х-ру: Моцарт, Наполеон, д'Артаньян.

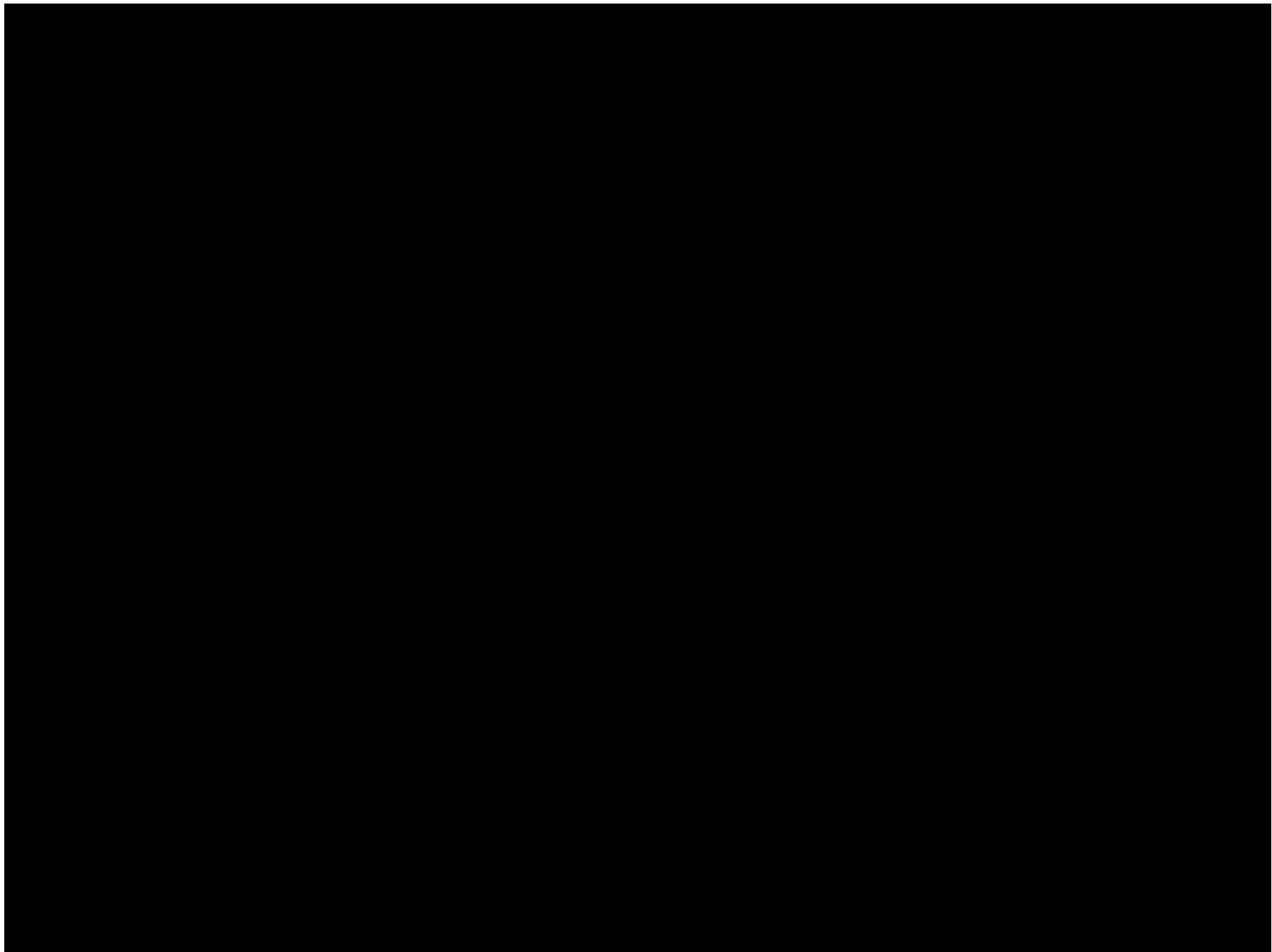


- • **Флегматичний тип** (від гр. «слиз») має характерною ознакою слабку збуджуваність та чутливість. «Вайлувата». В основному це люди спокійні, в рухах дещо уповільнені, у них не буває різких перепадів настрою (більш-менш постійний настрій).
- При невдалому вихованні можуть розвиватися такі негативні риси, як млявість, збідненість і слабкість емоцій, схильність до виконання лише звичних дій.
- У конфліктних ситуаціях вони більш витримані. Відзначаються також сталими намаганнями і почуттями, наполегливістю в досягненні мети. Щоб отримати позитивний результат, їх не слід квапити.
- *Історичні постаті* цього типу: Кутузов, І. Крилов.





- **Меланхолійний тип** (від гр. «чорна жовч») характеризується підвищеною збудженістю, боязкістю, замкненістю, надмірною чутливістю, схильні перебільшувати труднощі. Йому властива стриманість, приглушеність моторики та мовлення. Утім вони мають тонку душевну організацію, часто виражають себе у мистецтві.
- Понад усе меланхоліки цінують здоров'я, моральне обличчя, родинний статус. Потребують непорушних звичних стереотипів, любові, віри, роботи. Схильність до ідеалів і ідеалізації. Дуже романтичні.
- При недостатньому вихованні у меланхоліка можуть розвинути такі негативні риси, як підвищена аж до хворобливості емоційна вразливість, замкнутість, відчуженість, схильність до тяжких внутрішніх переживань за таких життєвих обставин, які на це не заслуговують.
- У конфліктних ситуаціях люди цього типу вразливі, вони відчують велику внутрішню напругу та перебільшений страх. У них спостерігається схильність до нудьги, вони часто замикаються в собі, усамітнюються. Проте слід враховувати, що меланхоліки, за умови доброзичливого ставлення, сприятливого мікроклімату, можуть досягати значних успіхів у творчій діяльності.
- *Історичні постаті:* Рене Декарт, Чарлз Дарвін, М. Гоголь, Ф. Шопен, П. Чайковський – для них характерна висока чутливість нервової системи, тонка реакцію на щонайменші відтінки відчуттів, глибокі емоційні переживання, що відрізняються великою стійкістю.



## 2. Поєднуваність типів темпераменту

- У парах партнерів, які взаємно **не сприймають один одного**, частіше зустрічаються поєднання **«холерик – холерик»**; **«сангвінік – сангвінік»** та **«флегматик – сангвінік»**.
- Найбільший діапазон узгодження з іншими типами темпераменту мають **меланхоліки**, які зберігають сталі відносини з меланхоліками, флегматиками та сангвініками.
- Поєднання в групі **меланхоліка з холериком є конфліктогенним**. Взагалі холерики через свою нестриманість погано співіснують з будь-якими типами темпераменту.
- Сангвінікам та флегматикам меншою мірою, ніж іншим типам темпераменту, потрібна довірлива обстановка, бо вони здатні самі вирішувати свої проблеми. Тому їхні стосунки менш довірливі, але **більш стабільні**.
- Зрозуміло, що не всіх людей можна поділити на чотири типи темпераменту. Питання щодо типології темпераменту ще не остаточно вирішено в науці. Проте в житті досить часто зустрічаються люди з домінуванням зазначених типологічних темпераментних ознак.

### 3. Інтроверсія та екстраверсія типів темпераментів за К. Юнгом

- **Інтроверт** – це тип особистості, орієнтований «всередину» або на «себе». Така людина володіє нервовою системою, що не дозволяє їй відкрито виражати свої емоції і переживання.
- Інтроверти стримані, педантичні, пунктуальні, вольові, небагатослівні. Це не сором'язливість і не відчуженість. Перш ніж сказати, інтроверти все ретельно обдумують, і тільки потім, можливо, вирішують вербалізувати інформацію. Завдяки своїй вдумливості, розважливості і спокою інтроверти полюбляють вникати в суть речей.
- Ці якості особистості не можна змінити, навіть якщо вони дуже сильно захочуть. Для інтровертів характерна поведінка, більш пов'язана з комфортною самітністю, внутрішніми роздумами і переживаннями, творчістю або спостереженням за процесом.
- Інтроверти занурені в себе, схильні до самоаналізу, замкнені, не люблять допускати сторонніх у свій внутрішній світ, соціальна адаптація в них утруднена.
- Інтроверти черпають енергію зі свого внутрішнього світу ідей, емоцій і вражень. Вони консервують енергію. Зовнішній світ швидко викликає у них неприємні відчуття. Володіють стійкістю і завзятістю, можуть дивитися на речі незалежно, глибоко зосереджуватися і творчо працювати.
- Класичним прикладом інтровертованості може слугувати образ **Дон Кіхота**, який настільки глибоко занурений у власні уявлення, що не лише забуває про реальність, а й просто ігнорує її. Інтровертованість Дон Кіхота має місце на тлі екстраверта Санчо Панси, антипода лицаря.

- **Екстраверти** це тип особистості, який орієнтований у своїх проявах на зовнішній світ, на оточуючих.
- Для екстравертів характерна поведінка, при якій людина прагне до спілкування з людьми, уваги з боку оточення, участі у публічних виступах, участі в багатолюдних заходах і вечірках.
- Екстраверти імпульсивні, комунікабельні, спрямовані на взаємодію із зовнішнім світом, прагнуть нових вражень. Ці люди легко знайомляться, мають широкі зв'язки, але характер їхнього спілкування не відзначається глибиною. Для них важливу роль відіграє сам контакт з людьми.
- Екстраверти отримують стимул до існування від зовнішнього світу - від дій, людей, місць та речей. Тривалі періоди бездіяльності, внутрішнього споглядання, самотності або спілкування тільки з однією людиною позбавляють їх відчуття сенсу життя. Тим не менше, навіть екстравертам необхідно чергувати періоди гарячкової активності з відпочинком.
- Екстраверти можуть багато чого запропонувати нашому суспільству: вони легко самовиражаються, сконцентровані на результатах, воліють перебувати в натовпі і діяти.
- Екстраверт може бути чудовим тамадою, організатором (часто на громадських засадах), урядовцем, керівником, артистом чи конферансьє.

## 4. Типи конфліктних особистостей

- **А) Демонстративний тип.**
- Найчастіше до такого типу відносяться холерики, яким притаманна життєва активність. Ці люди обоюють звертати на себе увагу. Людина-демонстратор весь час шукає привід щось продемонструвати. Неважливо що, головне, щоб його помітили. Зарозумілі, нав'язливі «всезнайки», про таких часто кажуть: «в кожній бочці затичка». Вони завжди показують оточуючим, що знають про все на світі. Якщо з такою людиною трапилася неприємність чи біда, то про це обов'язково повинні почути все навколо. Стійкість, проявлена ним, повинна оцінюватися слухачами належним чином.
- Люди демонстративного типу найчастіше конфліктують поверхово. Вони лінуються глибоко вникати в суть конфлікту, докопуватися до істини. Вони ніколи не аналізують ситуацію, а діють ситуативно, піддаючись емоціям. Демонстраторам достатньо того, щоб на них звернули увагу. Інше не важливо.
- **Основні риси демонстративного типу конфліктної особистості.**
- 1. Хочє бути в центрі уваги.
- 2. Любить добре виглядати в очах інших.
- 3. Ставлення до людей визначається тим, як вони до нього ставляться.
- 4. Йому легко даються поверхневі конфлікти.
- 5. Добре пристосовується до різних ситуацій.
- 6. Емоційна поведінка.
- 7. Планування своєї діяльності здійснює ситуативно і слабо втілює його в життя.
- 8. Не уникає конфліктів, а за його наявності відчуває себе непогано.
- 9. Часто виявляється джерелом конфлікту, але не вважає себе таким.

- **Б) Ригідний тип:** (слово «ригідний» означає негнучкий, непластичний).
- Це люди, які честолюбиві, з завищеною самооцінкою, небажанням і невмінням рахуватися з думкою оточуючих.
- Знаходяться в постійному конфлікті навіть з собою.
- Поведінка їх відрізняється безцеремонністю, що переходить у грубість.
- Дуже підозрілі. Нікому не довіряють.
- Часто не враховують зміни ситуації і обставин.
- Прямолінійні і негнучкі.
- З великими труднощами приймають точку зору оточуючих, не дуже зважають на їхню думку.
- Вираз вшанування з боку оточуючих сприймають як належне. Вимагають від оточуючих свого прославлення, оспівування, щоб складали на їх честь пісні і вірші. Власна значимість понад усе. Для них у світі є тільки їх «Я».
- Вираз недоброзичливості з боку оточуючих сприймають як образу.
- Болісно уразливі, підвищено чутливі по відношенню до уявних або дійсних несправедливостей.
- Якщо вони когось у чомусь запідозрили, то ніякі доводи не зуміють їх змінити свою думку.
- Ригідна людина самовдоволена, не вміє підлаштовуватися під обставини і людей. Негнучка, некоректна, упевнена лише в своїй правоті, інші нічого не тямлять в цьому житті. Ображена на тих, хто недостатньо доброзичливий до неї, не проявляє належної поваги і уважності щодо її особистості. Люди, які не підтримують її точки зору, тут же заносяться в «чорний список».

- **В) Некерований тип.**

- Цей тип, мабуть, найнебезпечніший у плані того, що його дії неможливо спрогнозувати. Він абсолютно непередбачуваний, не вміє контролювати себе в спілкуванні з людьми. Спровокувати конфлікт для нього не складає жодної проблеми. Будь-яке необережне слово, сказане йому, може послужити поштовхом для сварки, яка в більшості випадків переростає в грандіозний скандал. У будь-якій суперечці він виступає агресором і навіть тираном. Він ніколи не визнає свою провину і часто звинувачує інших у власних невдачах. Така людина не вчиться на своїх помилках. Не може грамотно спланувати свою діяльність або послідовно втілити плани в життя. Тому все в його житті йде шкереберть, від чого він приходить в сказ і «кидається» на людей.

- Цей тип відрізняються імпульсивністю, непродуманістю, непередбачуваністю поведінки, відсутністю самоконтролю. Їх поведінка зухвала і агресивна. У невдачах і неприємностях звинувачують інших.



- **Г) Надточний тип.**
- Таких людей в народі називають нудними.
- Цей тип характеризується самокритичністю, підвищеною увагою до деталей, скрупульозністю, підвищеною конфліктністю та тривожністю, завжди знаходиться на межі стресу, за щось хвилюється.
- Повністю дисгармонічний, замкнутий, покинутий оточенням. Не має друзів, стосунки з ними пориває раптово, занудний, легко ображається.
- До будь-якої роботи пред'являє високі вимоги і стежить, щоб вони були виконані іншими співробітниками. Його виводить з себе, якщо хтось недостатньо старанно працює. Через зайву прискіпливості таких людей не люблять.
- Дуже часто страждає сам від себе, бо не може стрибнути вище голови. Переживає свої прорахунки, невдачі, часом розплачуючись за них навіть хворобами (безсонням, головними болями і т.п.).
- Конфлікти такі люди ведуть у своєму стилі - постійно «бубонять» про правильність тих речей, про які вони говорять. Від цього їх опоненти вважають за краще просто ігнорувати свого нудного співрозмовника.
- Стриманий у зовнішніх, особливо емоційних проявах. Не дуже добре відчуває реальні взаємини у групі.

- **Д) Безконфліктний тип.**
- Не люблять опинятися в центрі розборок. Сварки, лайка, бійки не для них. Вони воліють відсиджуватися осторонь, спостерігаючи за розгортається конфліктом. Все тому, що безконфліктний тип особистості володіє внутрішнім протиріччям. Він не знає, яку сторону конфліктуючих вибрати, тому-то і не вступає в перепалку, не хоче здатися смішним. Поведінка таких людей залежить від думки оточуючих. Ідуть за натовпом, відстоюючи, часом, не свою думку, а думку більшості.
- Нестійкий в оцінках і думках, має легку сугестивність, внутрішньо суперечливий.
- Характерна деяка непослідовність поведінки.
- Орієнтується на миттєвий успіх в ситуаціях.
- Залежить від думки оточуючих, особливо лідерів.
- Зайве прагне до компромісу.
- Не володіє достатньою силою волі.
- Не замислюється глибоко над наслідками своїх вчинків і причинами вчинків оточуючих
- Відмінною особливістю даного типу вважається пошук компромісу в суперечці. Йому легше відмовитися від якихось своїх переконань, ніж переводити суперечку в стан війни.

## 5. Конфліктогенні типи особистості за Дж. Г.

### Скоттом

- **Конфліктогенність** – це моральна якість особистості негативного характеру, що виражається у схильності людини до сварок. Виявляється як нетактовність, мнимість, підвищена вимогливість, наполегливість.
- Дж. Г. Скотт виділяє такі **конфліктогенні типи людей**:
- **«Шерманівський танк»** - людина груба, безцеремонна, яка вважає, що всі повинні їй поступатися. Вона може поводитись так, бо переконана у своїй правоті й бажає, щоб про це знали всі навколо. Водночас деякі з таких людей можуть боятися розкриття своєї неправоти. Для «танка» підрив його іміджу - жахлива перспектива.
- Якщо предмет конфлікту не є особливо важливим, то краще ухилитися від нього або пристосуватися. Краще поступитися такій людині в малому, щоб заспокоїти її. Якщо ж ви обрали інший шлях, то краще почати з того, щоб надати такій людині можливість випустити пару. Потім слід спокійно й переконливо висловити власну точку зору, але не ставити під сумнів її правоту, оскільки неминучим буде зіткнення з її ворожою реакцією. Визначте свою роль як миротворця, який перебуває понад конфліктом. Знешкодьте лютість такої людини власним спокоєм; це допоможе їй упоратися з агресивністю, і ви зможете дійти спільного рішення.

- **«Прихований агресор»** - людина, яка намагається завдавати людям прикрощі за допомогою різних залаштункових махінацій, прихованих проявів агресії. Таку поведінку представник цього типу вважає виправданою: хтось інший помилився, а він виконує роль таємного месника, відновлюючи справедливість. У такий спосіб він може поводитись і тому, що не має достатньої влади, аби діяти відкрито.
- Якщо ви вирішили, що ухилитися або терпіти цю людину не для вас, найкращий спосіб - виявити конкретний факт спричинення зла і потім з'ясувати приховані причини. Якщо вона заперечуватиме факти, наведіть докази. При цьому вам слід зберігати спокій, щоб людині не здавалося, що ви агресивно налаштовані до неї, бо це може призвести до відкритої сутички. Якщо ви наведете кілька прикладів та аргументів, які викривають цю людину, вона має припинити нападки на вас або відкрито визнати їх.

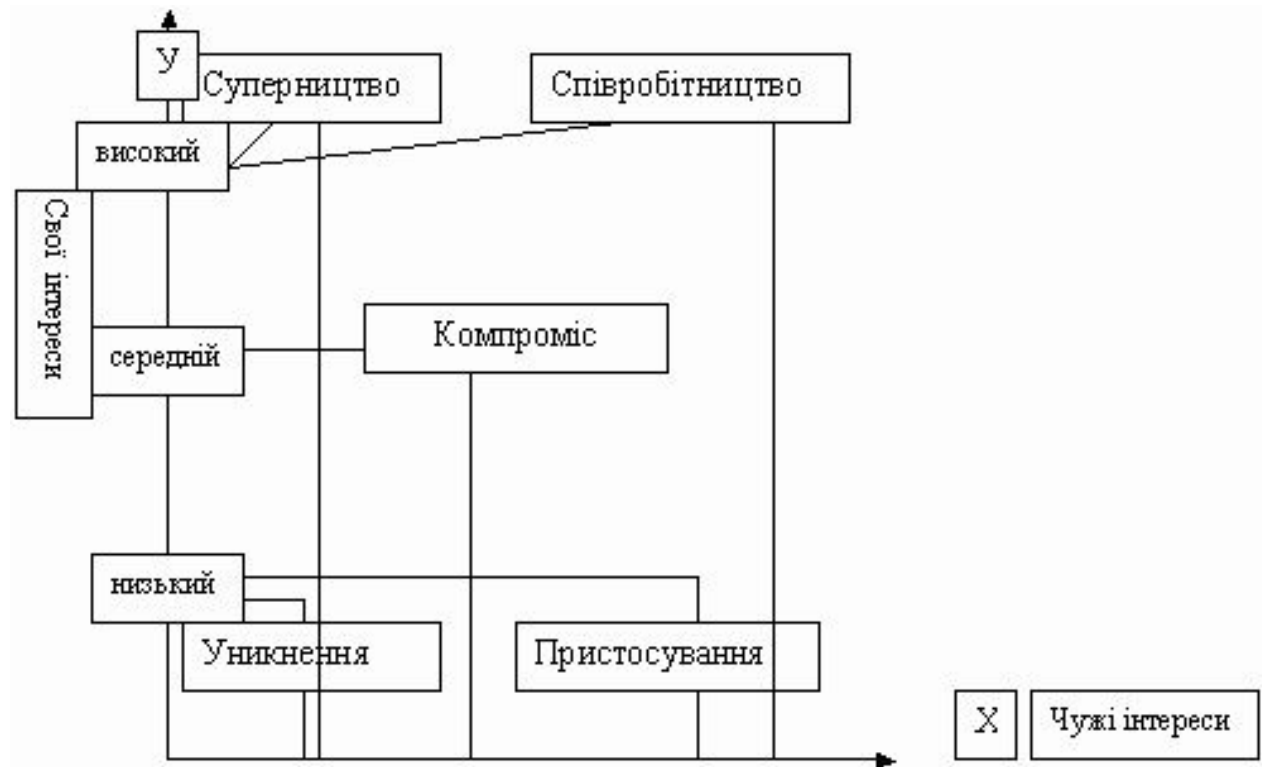
- **«Розгнівана дитина»** за природою не є злою людиною. Вибух емоцій відображає її бажання взяти ситуацію під контроль. Так може поводитися чоловік, коли приревнував дружину і боїться втратити її, або начальник, який відчуває, що підлеглі «відбилися від рук». Щоб уникнути ескалації конфлікту, краще надати можливість такій людині накричатися або переконатися в тому, що ви слухаєте її. Потрібно дати їй зрозуміти, що вона контролює ситуацію й тим самим заспокоїти її. Слід дипломатично й доброзичливо запропонувати такій людині обговорити конфліктну проблему.
- **«Скаржник»** - постійно скаржиться. Він дуже бажає бути почутим. Це одна з основних причин його невдоволеності. Коли ж його вислухають, до нього повертається відчуття власної значимості. Надайте йому можливість висловити власні почуття. При цьому ви не зобов'язані в усіх випадках визнавати скаргу справедливою. Якщо вам вдасться припинити потік безперервних скарг, ви зможете зайнятися самим конфліктом, пошуком реальних варіантів його вирішення.

- **«Мовчун»** - потайна людина, яка ускладнює спілкування та спільну діяльність тим, що не бажає розкривати причини своєї замкнутості. Така поведінка може бути результатом переконавання, що її думку не беруть до уваги, намаганням уникнути конфронтації. Таку людину слід доброзичливо спонукати до розмови, переконуючи, що хоч би що вона сказала, ви не будете ображатися чи висувати звинувачення. Однак важливо дотримуватися почуття міри. У спілкуванні з такими людьми швидко уривається терпець, але якщо предмет конфлікту важливий, слід довести справу до кінця.
- **«Суперпоступливий»** - ззовні здається безконфліктним, бо завжди поступається, намагається сподобатись іншим. Але час від часу представники цього типу створюють проблеми: ви розраховуєте на людину, яка погоджується з вами в усьому, а потім з'ясовується, що її слова розходяться зі справами. Співробітник бере на себе якусь роботу - і не виконує її, приятель погоджується щось для вас зробити, але в останню мить знаходить привід для відмови. Якщо ви вважаєте за необхідне продовжити спілкування з такою людиною, необхідно показати їй, що ви бажаєте від неї щирості. Її слід переконати в тому, що ваше ставлення до неї визначатиметься не тим, що вона в усьому з вами погоджується, а тим, наскільки буде правдивою з вами і наскільки послідовними будуть її вчинки.
- Проте далеко не всі люди є конфліктогенними за своєю природою. Конфліктна поведінка, крім проявів певних рис особистості, є результатом взаємодії різних чинників. У прогнозуванні конфліктної поведінки надзвичайно важливу роль відіграють характерні особливості контактності особистостей.

# 6. Стратегії поведінки особистості в конфлікті. Сітка

## Томаса - Кілмена

- Американські конфліктологи К. Томас і Р. Кілмен розробили двохвимірну модель стратегій поведінки людини в конфліктній ситуації. Автори виділяють п'ять основних стратегій поведінки в конфлікті:
- 1) уникнення,
- 2) суперництво (боротьба, примушування),
- 3) компроміс,
- 4) співробітництво,
- 5) пристосованість (поступки).



- **Стиль уникнення.**
- На початку осі знаходиться нульова точка, в якій не відбувається задоволення нічиїх інтересів. Ця точка відповідає **стратегії уникнення**. Тобто має місце низький рівень спрямованості на свої та чужі інтереси. Стратегія уникнення характеризується прагненням уникнути конфлікту.
- Цей стиль реалізується тоді, коли людина не відстоює свої права, не співпрацює ні з ким для знаходження рішення проблеми чи просто ухиляється від вирішення конфлікту. Цей стиль можна використовувати, коли проблема, якої торкаються, не дуже важлива для людини, якщо вона не хоче витратити сили на її вирішення, чи коли вона відчуває, що перебуває в безнадійному становищі.
- **Типові ситуації, в яких рекомендується використовувати стиль ухилення:**
  - - Напруга дуже велика, і людина відчуває необхідність послаблення напруженості;
  - - Людина знає, що не може або навіть не хоче вирішувати конфлікт на свою користь;
  - - Людина хоче виграти час, можливо, для того щоб отримати додаткову інформацію;
  - - Ситуація дуже складна, і людина відчуває, що рішення конфлікту вимагає занадто багато від неї;
  - - Намагатися вирішити проблему негайно небезпечно, оскільки відкриття та обговорення конфлікту може тільки ускладнити ситуацію.



- **Стиль суперництва.**
- Вертикальна вісь виражає прагнення задовольнити тільки свої інтереси, не беручи до уваги інтереси опонента. Це стратегія **суперництва (конкуренція)**. Той, хто обирає дану стратегію поведінки, виходить із оцінки особистих інтересів в конфлікті, як високих, а інтересів свого противника – як низьких.
- Як показує сітка, людина, що використовує цей стиль, досить активна і в переважній більшості йде до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Вона не дуже зацікавлена у співпраці з іншими людьми, зате здатна на вольові рішення. Людина намагається, в першу чергу, задовольнити власні інтереси, не враховуючи інтереси інших. Для досягнення своєї мети, така людина використовує свої вольові якості, і якщо її воля досить сильна, то це їй вдається.
- Проте, суперництво вимагає багато сил, і навіть може призвести до хвороби. Така стратегія зазвичай порушує відносини між людьми, створює спокусу – виграти будь-якою ціною, аж до застосування нечесних і жорстких методів. При такій стратегії активно використовується влада, зв'язки, авторитет, сила закону.
- **Випадки, коли варто використовувати цей стиль:**
- - Кінцевий результат дуже важливим для людини, і вона робить велику ставку на своє вирішення проблеми;
- - Людина має достатньо авторитету для прийняття рішення і очевидно, що запропоноване їй рішення - найкраще;
- - Рішення необхідно прийняти швидко, є достатньо влади для цього;
- - Коли людина відчуває, що у неї немає іншого вибору і їй нема чого втрачати.

- **Стиль пристосування.**
- Людина, яка притримується **стратегії пристосування**, прагне уникнути конфлікту, спрямованість на особисті інтереси низька, а оцінка інтересів противника – висока. Іншими словами така людина жертвує особистісними інтересами в користь інтересів опонента, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Оскільки, використовуючи цей підхід, людина відсуває свої інтереси в сторону, то краще так чинити тоді, коли вклад в даному випадку не дуже великий, чи коли ставка на позитивне рішення проблеми не дуже велика.
- **Найбільш характерні ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:**
  - - Людину не особливо хвилює те, що сталося;
  - - Людина хоче зберегти мир і добрі стосунки з іншими людьми;
  - - Людина розуміє, що кінцевий результат набагато важливіший для іншої людини;
  - - Людина вважає, що інша людина може отримати з цієї ситуації корисний урок, якщо вона поступиться своїм бажанням. Поступаючись, погоджуючись чи «жертвуючи» своїми інтересами на користь іншої людини, можна пом'якшити конфліктну ситуацію та встановити гармонію.

- **Стиль компромісу.**
- В середині сітки знаходиться стиль компромісу. Людина трохи поступається своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, і інша сторона робить те саме. Іншими словами, людина погоджується на часткове задоволення свого бажання і часткове виконання бажання іншої людини. Це стиль задоволення сторін наполовину. Кожна із сторін отримує щось, що влаштовує її, замість того, щоб продовжувати війну, і можливо втратити все.
- **Випадки, в яких стиль компромісу найбільш ефективний:**
- - Обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси;
- - Інші підходи до вирішення проблеми виявилися неефективними;
- - Задоволення бажання має для людини не дуже велике значення, і воно може дещо змінити поставлену в початку мету;
- - Компроміс дозволить зберегти взаємовідносини та отримати хоча б щось ніж все втратити. Компроміс часто є вдалим відступом чи навіть останньою можливістю прийти до будь-якого рішення.

- **Стиль співробітництва.**
- Цей стиль має високу спрямованість як на задоволення власних інтересів так і на задоволення інтересів свого опонента. Людина бере активну участь у вирішенні конфлікту та відстоює свої інтереси, але при цьому намагається співпрацювати з іншою людиною. Тут людина з початку «викладає на стіл» потреби й інтереси обох сторін, а потім обговорює їх.
- Стиль характеризується високим прагненням досягнути максимально можливого задоволення і своїх інтересів і інтересів партнера. Досить часто люди вважають такий варіант дуже бажаним, проте нереальним.
- **Стиль рекомендується використовувати в ситуаціях:**
- - Рішення проблеми дуже важливо для обох сторін, і ніхто не хоче повністю відмежуватись;
- - Є час попрацювати над виниклою проблемою;
- - Опоненти хочуть поставити на обговорення деякі ідеї та попрацювати над їх вирішенням;
- - Обидві сторони мають однакову владу і не помічають різницю в положенні, щоб «на рівних» шукати вирішення проблеми.

Ні одну із перерахованих стратегій поведінки не можна назвати однозначно «хорошою» чи «поганою». Кожна із них може бути оптимальною і забезпечити найкращий ефект в залежності від конкретних умов виникнення конфлікту.